

Atención Psicológica Telefónica

¿A qué número de teléfono hay que llamar?

Este servicio prestará apoyo psicológico específico y atención individualizada a los usuarios que lo soliciten llamando al teléfono **923396**.

¿Cómo funcionará esta asistencia? ¿Cuáles son las características de este servicio?

- Asistencia psicológica telefónica de 9 a 21 horas los 365 días/año.
- Acceso permanente de 9 a 21 horas a un psicólogo-supervisor de guardia que canaliza el servicio a un psicólogo experto que realiza la asistencia psicológica vía telefónica.
- El trabajador dispondrá de asistencia telefónica siempre que lo necesite y en el horario establecido. No obstante, en los casos en los que el trabajador sufra alguna de las situaciones descritas anteriormente fuera de este horario, podrá solicitar dicha asistencia posteriormente al suceso.
- El trabajador recibirá dos llamadas de asistencia psicológica (una de forma inmediata a la llamada del trabajador o a la hora acordada con el trabajador y la segunda a las 72 horas siguientes a la primera asistencia).

¿Qué procedimiento se seguirá cuando el trabajador solicite el servicio?

- 1.** Solicitud de asistencia psicológica por parte del trabajador del Grupo Renfe que ha sufrido alguna de las situaciones objeto del presente procedimiento; solicitud que se efectuará llamando al teléfono **923396**, disponible de 9 a 21 horas los 365 días al año, preguntando por el psicólogo-supervisor de guardia, quien tomará datos de contacto y demás información necesaria sobre el suceso.
- 2.** El psicólogo-supervisor de guardia se pondrá en contacto con el psicólogo experto más adecuado, según los hechos relatados por el trabajador, para facilitarle los datos del caso y que proceda a realizar la asistencia psicológica vía telefónica a la hora que el trabajador haya solicitado.
- 3.** El psicólogo experto al que se le haya asignado el caso se pone en contacto con el trabajador a la hora indicada o de forma inmediata, para realizar la primera asistencia telefónica.
- 4.** El psicólogo experto a las 72 horas desde la primera llamada, y según habrá acordado con el trabajador, procederá a realizar la segunda llamada de asistencia psicológica.

